

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE YÖNETİMİ	YSAY3225860	Bahar Dönemi	2+0	2	3
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler	Hasta Güvenliği, Sağlıkta Verimlilik, Hastane Yönetimi				
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Prof.Dr. Hasan DİNÇER				
Dersi Verenler	Dr.Öğr.Üye. Esra Çiğdem CEZLAN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Kalite bilincini oluşturmak ve sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmede kullanılan teknikleri vermektir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; 1.hafta Kalite kavramı, sağlık hizmetlerinde kalite, kaliteyi etkileyen faktörler,2.hafta Kalitenin boyutları, hizmet işletmesi olarak sağlık kuruluşlarının özellikleri,3.hafta Hastanelerde kalitenin ortaya çıkışı ve gelişimi, sürekli kalite iyileştirme kavramı,4.hafta Kalite yönetim sisteminin sağlık hizmetlerindeki başarısı için gerekli faktörler,5.hafta Sağlık Hizmetlerinde Komitelerin kalite iyileştirmedeki rolü,6.hafta Kalite çemberleri, Deming çevrimi,7.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kıyaslama (Benchmarking),8.hafta Sağlık Hizmetlerinde Süreç yenileme (Reengineering),9.hafta Sağlık Hizmetlerinde Dış Kaynaktan Yararlanma (Outsourcing) ve personeli güçlendirme, iş mükemmelliği modeli,10.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler,11.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam),12.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam),13.hafta Vaka çalışması,14.hafta Vaka çalışması; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları			Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri	
Bu dersin sonunda öğrenci;					
1. Kalite ve kalite ile ilgili kavramları açıklayabilecektir.			1, 10, 2, 3	A, C	
1.1. Kalitenin türlerini ve kaliteyi etkileyen faktörleri anlatır.			1, 10, 2, 3	A, C	
1.2. Kalitenin boyutlarını sınıflar. 1.3. Kalitenin gelişimini gösterir.			1, 10, 2, 3	A, C	
2. Kalite gelişimini tartışabilir.			1, 10, 2, 3	A, C	
2. Kalite iyileştirme faaliyetlerini örnekleyebilir.			1, 10, 2, 3	A, C	
2.1. Kıyaslamayı açıklar.			1, 10, 2, 3	A, C	
2.2. Kalite çemberleri ve Deming çevrimini yorumlar.			1, 10, 2, 3	A, C	
2.3. Süreçlerin yeniden yapılandırılmasını açıklar.			1, 10, 2, 3	A, C	
3. Kalite iyileştirme tekniklerini kullanabilir.			1, 10, 2, 3	A, C	
3. Kalite iyileştirme tekniklerini kullanabilir.			1, 10, 2, 3	A, C	
3.2. İstatistik bilgileri yorumlar.			1, 10, 2, 3	A, C	
3.3. Verilerin sonuçlarını tartışır.			1, 10, 2, 3	A, C	
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 10: Beyin Fırtınası, 2: Soru - Cevap, 3: Tartışma				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav, C: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	1.hafta Kalite kavramı, sağlık hizmetlerinde kalite, kaliteyi etkileyen faktörler	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
2	2.hafta Kalitenin boyutları, hizmet işletmesi olarak sağlık kuruluşlarının özellikleri	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
3	3.hafta Hastanelerde kalitenin ortaya çıkışı ve gelişimi, sürekli kalite iyileştirme kavramı	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
4	4.hafta Kalite yönetim sisteminin sağlık hizmetlerindeki başarısı için gerekli faktörler	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
5	5.hafta Sağlık Hizmetlerinde Komitelerin kalite iyileştirmedeki rolü	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
6	6.hafta Kalite çemberleri, Deming çevrimi	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
7	7.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kıyaslama (Benchmarking)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
8	8.hafta Sağlık Hizmetlerinde Süreç yenileme (Reengineering)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
9	9.hafta Sağlık Hizmetlerinde Dış Kaynaktan Yararlanma (Outsourcing) ve personeli güçlendirme, iş mükemmelliği modeli	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
10	10.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
11	11.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
12	12.hafta Sağlık Hizmetlerinde Kalite iyileştirmede kullanılan teknikler (Devam)	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
13	13.hafta Vaka çalışması	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
14	14.hafta Vaka çalışması	Konuyla ilgili bölümün kitaptan okunması			
Kaynaklar					
Ders Notları, Konu İle İlgili Web Siteleri, Örnek OlaylarAkin Maşrap,Sağlık İşletmelerinde Kalite Huriye Çatalca, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi İşıl Pekdemir, Benchmarking Kıyaslayarak Öğrenme Canan Çetin, Besim Akın, Vedat Erol, Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi Dilek Ekici, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi					